ANEXO I.3

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento de Gases

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais e Especiais na modalidade a Granel, Incluindo Manutenção e Inspeção de Tanque Criogênico Fixo do Contratante.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de fornecimento ininterrupto de gases medicinais e especiais a granel, incluindo manutenção e inspeção de tanque criogênico fixo do Contratante.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na prestação de serviços de gases medicinais e especiais se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Disponibilização do gás;
- Manutenções e Inspeções periódicas;
- Desempenho das atividades; e
- Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente:

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

4.1. Condições Complementares

Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1. Fornecimento do Gases

Itens	Percentual de Ponderação
Disponibilização do produto Nitrogênio líquido na quantidade e qualidade contratadas	50%
Equipamentos e acessórios	50%
Total	**100%**

5.2. Manutenções e Inspeções Periódicas

Itens	Percentual de Ponderação
Manuteção Corretiva	40%
Manutenção Preventiva	40%
Inspeções e Calibrações Periódicas	20%
Total	**100%**

5.3. Desempenho das Atividades

Itens	Percentual de Ponderação
Transporte dos gases	30%
Realização de manutenção técnica	40%
Atendimento às ocorrências	30%
Total	**100%**

5.4. Gerenciamento

Itens	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	50%
Total	**100%**

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Equipe de Fiscalização

Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e realizando o encaminhamento de toda a documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;
- Responsável pela notificação à Contratada e pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe a unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato.

7.3. Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante o período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.

7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos neste procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.

7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:

- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

- Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final acumulada inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante, para fins de pagamento, ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir:

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

8.2. O gestor do contrato irá apurar o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste documento e na Cláusula Nona do termo de contrato.

9. ANEXOS

- Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- Relatório das Instalações e Quadro-resumo;

Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Grupo 1 – Fornecimento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Disponibilização do produto Nitrogênio líquido na quantidade e qualidade contratadas	50%		
Equipamentos e acessórios	50%		
Total			

Grupo 2 – Manutenções e Inspeções	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Manutenção Corretiva	40%		
Manutenção Preventiva	40%		
Inspeções e Calibrações Periódicas	20%		
Total			

Grupo 3 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Transporte dos gases	30%		
Realização de manutenção técnica	40%		
Atendimento às ocorrências	30%		
Total			

Grupo 4 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	50%		
Total			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2, 3 e 4)	

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:

10. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais e Especiais a Granel, incluindo Manutenção e Inspeção de Tanque Criogênico Fixo do Contratante

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar ITEM NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Grupo 1 – Fornecimento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Disponibilização do produto Nitrogênio líquido na quantidade e qualidade contratadas	▪ Fornecimento do produto Nitrogênio líquido na quantidade acordada em contrato; ▪ Produto Nitrogênio líquido fornecido com as especificações técnicas em explícita conformidade com a qualidade preconizada; ▪ Produto Nitrogênio líquido armazenado no tanque criogênico, em conformidade com as prescrições da Norma NBR nº 12.188/2016, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), bem como da Resolução Anvisa RDC nº 50, de 21 de fevereiro de2002; ▪ Fornecimento do produto Nitrogênio líquido com todos os dados técnicos, condições de temperatura, densidade e pressão, identificação do grau de risco e das medidas emergenciais a serem adotadas em caso de acidentes; ▪ Entrega do produto Nitrogênio líquido com certificado de analise do lote, contendo todos os dados referêntes à qualidade e com a assinatura do responsável técnico.
Equipamentos e acessórios	▪ Em casos de impossibilidade de reparo dos equipamentos da Contratante, realização da troca imediata do equipamento por outro similar sem nenhum ônus adicional ao Contratante, inclusive quanto às perdas do produto Nitrogênio líquido decorrentes da respectiva falha; ▪ Identificação de equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade.

Grupo 2 – Manutenções e Inspeções	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Manutenção Corretiva	▪ Realização de manutenção corretiva de qualquer equipamento referente ao tanque criogênico e equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, inclusive com o fornecimento e a troca imediata das peças necessárias para o seu perfeito funcionamento, sem restrição ou limitação de chamados, horário ou total de horas, e sem ônus adicionais; ▪ Manutenções técnicas corretivas efetuadas no prazo acordado; ▪ Disponibilização de serviço de manutenção corretiva 24 (vinte e quatro) horas por dia; ▪ Continuidade no fornecimento do Nitrogênio líquido contratado, mesmo em casos de quebra ou manutenção técnica corretiva; ▪ Utilização de dispositivos que garantam a segurança total dos procedimentos e dos profissionais envolvidos durante a realização das atividades de manutenção; ▪ Em casos de impossibilidade de reparo dos equipamentos da Contratante, realização da troca imediata do equipamento por outro similar sem nenhum ônus adicional ao Contratante, inclusive quanto às perdas do produto Nitrogênio líquido decorrentes da respectiva falha; ▪ Identificação de equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade. ▪ Emissão de relatórios dos serviços realizados.

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Manutenção Preventiva	▪ Realização de manutenção preventiva do tanque criogênico, equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, sem interferir nas atividades de funcionamento do Butantan, conforme as exigências da legislação específica vigente; ▪ Disponibilização de cronograma detalhado das atividades de manutenção preventiva; ▪ Manutenções técnicas preventivas efetuadas em data e horário previamente estabelecidos; ▪ Continuidade no fornecimento do Nitrogênio líquido contratado, mesmo em casos de manutenção técnica preventiva; ▪ Utilização de dispositivos que garantam a segurança total dos procedimentos e dos profissionais envolvidos durante a realização das atividades de manutenção; ▪ Emissão de relatórios dos serviços realizados.
Inspeções e Calibrações	▪ Realização de inspeções periódicas e calibrações dos instrumentos do tanque criogênico, sem interferir nas atividades de funcionamento do Butantan, conforme as exigências da legislação específica vigente; ▪ Disponibilização de cronograma detalhado das atividades de inspeções e calibrações; ▪ Inspeções e calibrações efetuadas em data e horário previamente estabelecidos; ▪ Utilização de dispositivos que garantam a segurança total dos procedimentos e dos profissionais envolvidos durante a realização das atividades de inspeções e calibrações; ▪ Emissão de relatórios dos serviços realizados.

Grupo 3 – Desempenho das Atividades	**Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)**
Transporte do produto Nitrogênio líquido	▪ Transporte do produto Nitrogênio líquido em veículos apropriados para transporte de cargas perigosas, seguindo a regulamentação vigente; ▪ Portar e apresentar a documentação exigida para transporte de cargas perigosas.

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Realização da manutenção técnica	▪ Realização de manutenção corretiva de qualquer equipamento referente ao tanque criogênico, e equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, inclusive com o fornecimento e a troca imediata das peças necessárias para o seu perfeito funcionamento, sem restrição ou limitação de chamadas, horário ou total de horas, e sem ônus adicionais; ▪ Realização de manutenção preventiva, inspeções periódicas e calibrações dos instrumentos do tanque criogênico, equipamentos/materiais complementares a esses sistemas, sem interferir nas atividades de funcionamento do Butantan, conforme as exigências da legislação específica vigente; ▪ Disponibilização de cronograma detalhado das atividades de manutenção preventiva; ▪ Manutenções técnicas preventivas efetuadas em data e horário previamente estabelecidos; ▪ Manutenções técnicas corretivas efetuadas no prazo acordado; ▪ Disponibilização de serviço de manutenção corretiva 24 (vinte e quatro) horas por dia; ▪ Continuidade no fornecimento do Nitrogênio líquido contratado, mesmo em casos de quebra ou manutenção técnica corretiva ou preventiva; ▪ Utilização de dispositivos que garantam a segurança total dos procedimentos e dos profissionais envolvidos durante a realização das atividades de manutenção; ▪ Emissão de relatórios dos serviços realizados.
Atendimento às ocorrências	▪ Para os casos não previstos, decorrentes de situações emergenciais, reposição do suprimento de Nitrogênio líquido em nomáximo 4 (quatro) horas a partir do registro comprovado do chamado; ▪ Manutenção do atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para eventuais solicitações de entrega.

Grupo 4 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Periodicidade da supervisão	▪ Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.
Gerenciamento das atividades operacionais	▪ Administração das atividades operacionais; ▪ Veículos envolvidos na execução dos serviços classificados como "A" ou "B" pelo Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV), considerando-se sua categoria.
Atendimento às solicitações	▪ Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.

11. Relatório das Instalações e Quadro-resumo do Serviço de Fornecimento Ininterrupto de Gases Medicinais e Especiais a Granel, Incluindo Manutenção e Inspeção de Tanque Criogênico Fixo do Contratante.

Relatório das Instalações

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040

Locais de Prestação dos Serviços	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	Subtotal Grupo 3	Subtotal Grupo 4	Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)
Avaliação global					

Quadro-resumo

Grupo	Mês												Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Grupo 4													
Total													

Fundação Butantan
Rua Alvarenga, 1396
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05509-002

Centro Administrativo
Avenida da Universidade, 210
Butantã, São Paulo/SP
CEP: 05508-040